Pack d'évaluation ISO 9001:2000

Projet d'intégration QP10 Management de la Qualité et de la Performance

J. BOURGET
H. HAMDOUCH
R. MORET

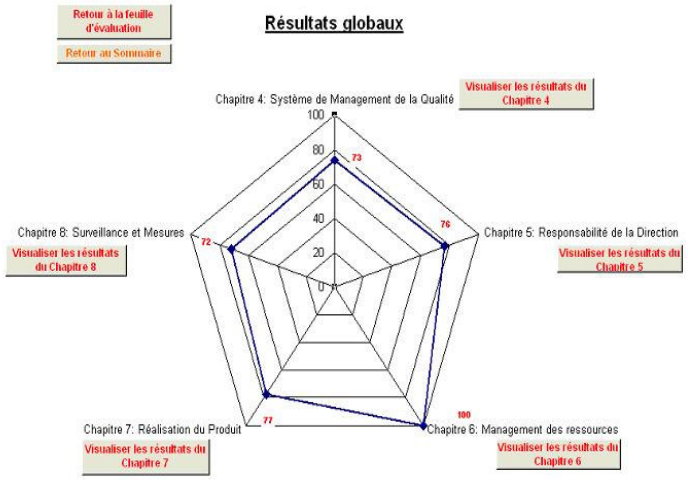
L'évaluation est un outil d'amélioration continue. Cependant, à l'heure actuelle, il n'existe aucun support public d'aide à l'évaluation
ISO 9001:2000. Nous nous proposons donc de mettre à disposition de tous, un outil d'évaluation ISO 9001:2000, informatisé, facile d'utilisation et intégrant des outils graphiques. Cet outil d'évaluation s'adresse particulièrement à des professionnels expérimentés ou non, désirant disposer d'un outil complémentaire à leurs méthodes d'évaluation habituelles.

Objectifs du projet

Objectifs	Objectifs explicités
Coller à la norme	Respect du vocabulaire et du plan de la norme
Utilisation pratique	Informatique, avec un mode d'emploi et structuré en chapitre
Exploitation facile	Représentation graphique des résultats, navigation guidée
Modulable	Possibilité de modifier les pondérations
Accessible à tous	Téléchargeable en ligne

Critère de succès → **Enquête de satisfaction client**

Cartographie radar des résultats



Les Limites du Pack ISO

- L'efficacité de l'audit est avant tout conditionné par l'objectivité , l'honnêteté, et la transparence quant aux faits des parties prenantes.
- La Consultation de la grille de Cotation/Pondération par l'auditeur ou l'audité peut influencer sur leurs appréciations et donc sur l'objectivité de l'audit.
- Risque de perte de données par défaut informatique.

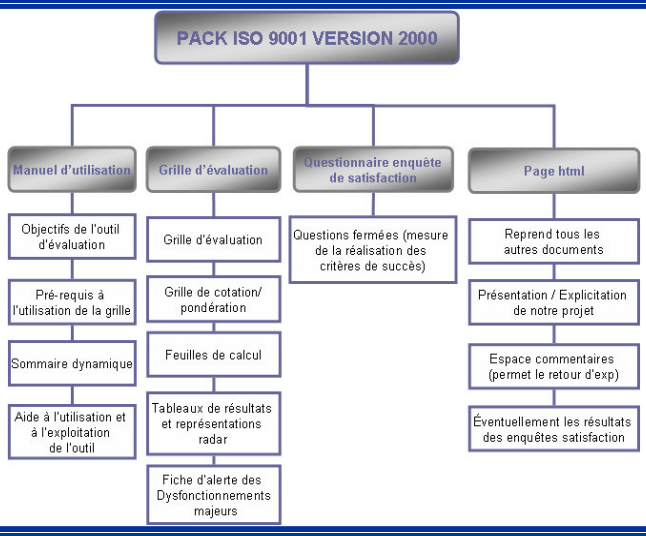
Conclusion

A l'issue de cette étude, nous avons réalisée **la première version** d'un Pack d'évaluation ISO 9001:2000 sous réserve de modifications suivant les retours de l'enquête de satisfaction clients.

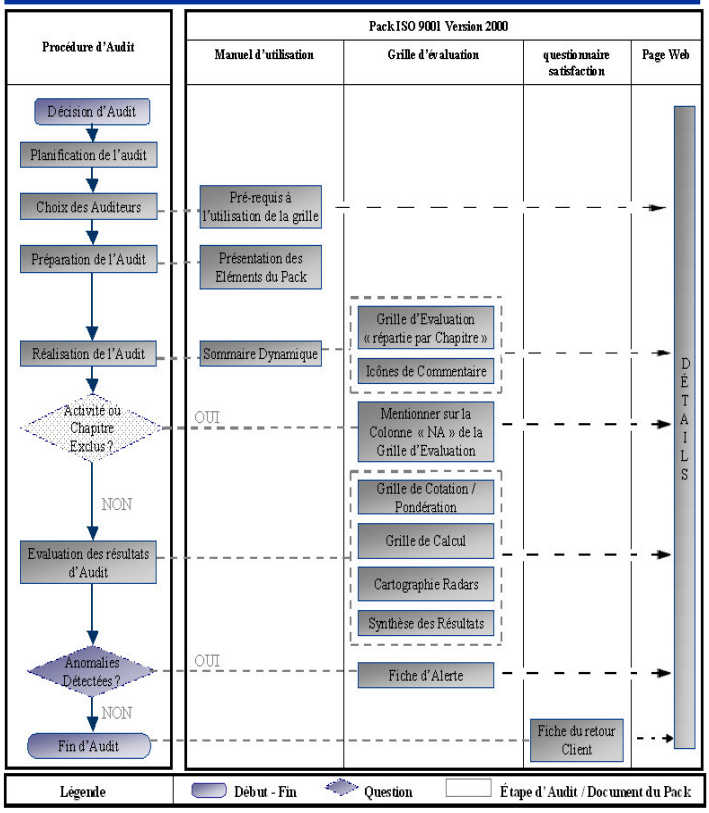
Ce travail s'est avéré bénéfique pour le groupe. Il nous a permis à la fois de:

- Gérer un projet en fonction des tâches à accomplir, en tenant compte des contraintes de temps et de complexité.
- Mettre en application les enseignements de notre formation.
- Acquérir des atouts non négligeables à l'heure de notre entrée sur le marché professionnel.

Descriptif de l'outil proposé



Procédure d'audit interne et utilisation du Pack d'évaluation



Références Bibliographiques

- NF EN ISO 9001 : 2000. SMQ - Exigences
- « Réussir l'Audit Qualité », H. Mitonneau, AFNOR 1988
- « Conduire un Audit Qualité : Méthodologie et techniques », P. Vandeville/C. Gambier, AFNOR 1995
- NF EN ISO 9000 : 2000. SMQ – Principes essentiels et Vocabulaire